



Số: 7.54./2013/CDN.CV

Biên Hòa, ngày 14 tháng 10 năm 2013

Kính gửi: - **Quý khách hàng**
 - **Quý Đại lý**

Trước tiên, Công ty CP Cảng Đồng Nai xin chân thành cảm ơn Quý khách hàng, Quý đại lý đã quan tâm tới nguồn lực và dịch vụ xếp dỡ của Cảng Đồng Nai trong thời gian qua. Và hy vọng sự hợp tác giữa hai bên càng tốt đẹp hơn nữa trong thời gian sắp tới.

Kính thưa Quý khách hàng, Quý đại lý!

Mặc dù Chúng tôi đã cố gắng mang lại giá trị dịch vụ tốt nhất cho Quý khách hàng nhưng ít nhiều sẽ không tránh khỏi những hạn chế. Để khắc phục những hạn chế đó, Công ty chúng tôi tiến hành khảo sát chất lượng dịch vụ lấy ý kiến từ khách hàng. Nên rất mong Quý khách hàng dành chút thời gian quý báu để trả lời bảng câu hỏi trong “Phiếu khảo sát chất lượng dịch vụ” của Chúng tôi. Cụ thể:

Đối tượng đề xuất thực hiện việc đánh giá: Bộ phận kinh doanh; Kế toán...

Vui lòng gửi lại “Phiếu khảo sát chất lượng dịch vụ” cho Chúng tôi trong vòng 03 ngày sau khi Quý Công ty nhận được phiếu về địa chỉ: Phòng Kinh Doanh Công ty CP Cảng Đồng Nai- P. Long Bình Tân- Biên Hòa- Đồng Nai (email: kinhdoanh@dongnaiport.com.vn).

Trong trường hợp “Phiếu khảo sát chất lượng dịch vụ” của Chúng tôi bị thất lạc, Quý khách có thể lấy bản khác tại đường link sau: <http://dongnai-port.com> -> Dịch vụ khách hàng -> Dịch vụ khác.

Những ý kiến đóng góp chân thành của Quý khách hàng sẽ giúp chúng tôi hoàn thiện mình nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ khách hàng ngày càng tốt hơn.

Chúng tôi rất mong nhận được sự hợp tác từ Quý Công ty.

Trân trọng cảm ơn!

Nơi nhận: - Như trên;
 - TGD (Thay b/c); P.KD
 - Lưu vt;


CÔNG TY CỔ PHẦN CẢNG ĐỒNG NAI
PHÒNG GIÁM ĐỐC
CÔNG TY CỔ PHẦN CẢNG ĐỒNG NAI
 TP. BIÊN HÒA - T. ĐỒNG NAI
NGUYỄN NGỌC TUẤN

Văn bản đính kèm:
 “Phiếu khảo sát chất lượng dịch cảng”



PHIẾU KHẢO SÁT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

Kính gửi: Quý khách hàng

Công Ty CP Cảng Đồng Nai trân trọng cảm ơn Quý khách hàng đã tin tưởng sử dụng dịch vụ của Công Ty CP Cảng Đồng Nai trong thời gian vừa qua. Nhằm mục đích thu thập ý kiến đóng góp và phản hồi của Quý khách, rất mong Quý khách hàng dành chút thời gian để trả lời các câu hỏi bên dưới nhằm giúp công ty chúng tôi cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ ngày càng tốt hơn.

I. NHÓM LIÊN QUAN NGUỒN LỰC (RESOURCES);

Tiêu chí đánh giá		Kém				Tốt
		1	2	3	4	5
1	Triển khai sẵn sàng làm hàng của Thiết bị xếp dỡ					
2	Triển khai sẵn sàng làm hàng của công nhân					
3	Triển khai sẵn sàng của tàu lai dắt					
4	Chất lượng của thiết bị xếp dỡ					
5	Chất lượng của công cụ xếp dỡ					
6	Chất lượng, năng lực của tàu lai dắt					
7	Chất lượng cầu cảng					
8	Chất lượng hệ thống kho, bãi					
9	Chất lượng hệ thống giao thông nội bộ					
10	Chất lượng hệ thống cung cấp điện, nước					
11	Chất lượng hệ thống đèn chiếu sáng					
12	Chất lượng dịch vụ thu gom rác thải của tàu					

Ý kiến khác:.....

II. NHÓM LIÊN QUAN NĂNG LỰC PHỤC VỤ (OUTSOURCES);

Tiêu chí đánh giá		Kém				Tốt
		1	2	3	4	5
1	Tiến độ báo giá dịch vụ					
2	Tiến độ gửi chấp nhận tàu					
3	Tiến độ xác nhận khối lượng					
4	Tiến độ gửi chứng từ thanh toán					

5	Năng suất xếp dỡ giải phóng hàng					
6	An ninh trật tự trong cảng					
7	An toàn phòng chống cháy nổ trong cảng					
8	An toàn lao động trong làm hàng					
9	Độ chính xác của chứng từ thanh toán					
10	Sự đa dạng và sẵn sàng dịch vụ: cung ứng tàu, căn tin...					

Ý kiến khác:.....

III. NHÓM LIÊN QUAN QUÁ TRÌNH PHỤC VỤ (PROCESS);

Tiêu chí đánh giá		Kém				Tốt
		1	2	3	4	5
1	Thái độ, cung cách phục vụ của nhân viên bảo vệ					
2	Thái độ, cung cách phục vụ của nhân viên điều độ					
3	Thái độ, cung cách phục vụ của nhân viên kinh doanh					
4	Thái độ, cung cách phục vụ của công nhân cơ giới					
5	Thái độ, cung cách phục vụ của công nhân thủ công					
6	Thông tin cung cấp từ cảng khi khách hàng có nhu cầu					
7	Thái độ, cung cách phục vụ của Cảng Vụ Hàng Hải					
8	Thái độ, cung cách phục vụ của Công an Biên Phòng					
9	Thái độ, cung cách phục vụ của Hải Quan					

Ý kiến khác:.....

IV. NHÓM LIÊN QUAN NĂNG LỰC QUẢN LÝ (MANAGEMENT);

Tiêu chí đánh giá		Kém				Tốt
		1	2	3	4	5
1	Quy trình tiếp nhận và bố trí phương tiện cập cảng					
2	Năng lực xử lý tình huống phát sinh					

Ý kiến khác:.....

V. NHÓM LIÊN QUAN HÌNH ẢNH/ UY TÍN (IMAGE);

Tiêu chí đánh giá		Kém				Tốt
		1	2	3	4	5
1	Hình ảnh cảng thông qua hệ thống mạng					
2	Thương hiệu cảng trên thị trường					
3	Thông tin cung cấp được từ hệ thống mạng của cảng					

Ý kiến khác:.....

VI. NHÓM LIÊN QUAN ĐẾN TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI (RESPONSIBILITY).

Tiêu chí đánh giá		Kém				Tốt
		1	2	3	4	5
1	Vệ sinh môi trường trong cảng					
2	Xử lý rác thải sau thu gom tàu					
3	Các biện pháp đảm bảo môi trường trong khai thác					

Ý kiến khác:.....

VII. CÂU HỎI PHỤ.

1. Quý khách hàng đang sử dụng dịch vụ nào của cảng?

- 1.Xếp dỡ 2.Tàu neo đậu cầu 3. Lai dắt 4. Kho, bãi
5.Cân hàng 6.Vận tải 7. Xe cứu hỏa 8. Khác:.....

2. Nếu quý khách sử dụng dịch vụ xếp dỡ của cảng thì sản lượng kế hoạch 2014 qua cảng là:.....tấn

Ngoài các nội dung nêu trên, với các dịch vụ đang sử dụng thì theo quý khách hàng, cảng cần phải:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Trân trọng cảm ơn sự đóng góp quý báu của Quý khách !

....., ngày..... tháng..... năm.....

Người đại diện doanh nghiệp đánh giá